

# Aanpak huiselijk geweld: leren van professionals

Sietske Dijkstra, Nicole van Dartel  
en Wil Verhoeven

Het handelen van (aankomend) sociale professionals, het leren van cliënten, collega's en de samenwerking in de keten bij de aanpak van partnergeweld en kindermishandeling is voor het lectoraat Huiselijk geweld en Hulpverlening in de keten (Avans Hogeschool) een belangrijk onderwerp van praktijkgericht onderzoek en reflectie (Dijkstra, 2008).

In dit artikel gaan we in op de bevindingen van het onderzoek naar de aanpak van huiselijk geweld dat resulteerde in de publicatie *Verborgene Schatten. Wat goede professionals doen en cliënten ervaren bij de aanpak van geweld* (Dijkstra en Van Dartel, 2011). We gaan eerst in op de aanleiding en opzet van het onderzoek. Vervolgens beschrijven we welke plaats dit onderzoek inneemt in het lectoraat en het onderwijs en gaan we kort in op het vervolgproject Goed werk bij complexe zaken. We sluiten af met een beschrijving hoe de uitkomsten zijn vertaald naar werkveld en onderwijs. Als voorbeeld lichten we de masterclass KOSHI toe, een leergang die in 2012 ontwikkeld en uitgevoerd is (Dijkstra en Verhoeven, verwacht).

## We can know more than we can tell

Aanleiding voor dit verkennende onderzoek is de opvatting dat praktijkexperts over een schat aan ervaringskennis beschikken die zelden is opgediept en nader onderzocht. We noemen dit niet alleen een schat, maar ook een verborgen schat, omdat het handelen van deze praktijkexperts deels gebaseerd is op soms onbewust, moeilijk onder woorden te brengen en persoonsgebonden kennis en daardoor niet gemakkelijk waarneembaar. Polanyi (1966) heeft aan het einde van zijn loopbaan veel over het onderwerp *tacit*

*knowing* geschreven en formuleerde het even kernachtig als raadselachtig: 'We can know more than we can tell'. De verstrekkende betekenis van deze uitspraak is onvoldoende onderkend: veel wetenschappelijke kennis wordt juist buiten de handelingscontext van de praktijkwerker ontwikkeld. Het nadrukkelijk betrekken van de kennis die uit de ervaring voortvloeit, is des te belangrijker omdat blijkt dat naast een krachtige, op veiligheid gerichte benadering bij huiselijk geweld vooral een werkrelatie met gezinnen en paren telt (Turnell en Edwards, 1999), en omdat er zo veel te leren valt van gevallen (Van der Laan, 1995).

Huiselijk geweld (zie kader) is een complex verschijnsel. Het vraagt praktijkwerkers om snel te kunnen schakelen, signaleren, buiten de kaders durven uitproberen en kordaat en zorgvuldig te reageren in crisissituaties. Dit doen zij in een veld met meerdere spelers, die elk vanuit hun discipline een bijdrage leveren in de aanpak van geweld. Het zijn professionals van verschillende hulpverleningsinstellingen, zoals vrouwenopvang, jeugdzorg, verslavingszorg, maar ook van andere sectoren, zoals politie, openbaar ministerie en onderwijs. Deze samenwerking vereist een geïntegreerde aanpak en afstemming die er door de toename van regels, protocollen, financieringsstromen en bureaucratie niet eenvoudiger op is geworden. Niet alleen de geweldsproblematiek is complex, ook de aanpak van geweld is complex.

Het lectoraat heeft in het onderzoek *Verborgene schatten* het handelen van goede professionals en de context waarbinnen zij handelen als vertrekpunt genomen. Het begrip 'goed' werd vooraf niet ingevuld, maar kreeg juist ruimte

en daardoor reliëf in de gesprekken met de geïnterviewden. Er zijn antwoorden gezocht op de vraag wat 'goede' professionals doen en laten, wat zij als de kern van hun aanpak beschouwen en welke impliciete kennis door deze praktijkexperts naar voren wordt gebracht.

### Onderzoeksvragen

In dit onderzoek hebben we ons vooral op partnergeweld en kindermishandeling gericht. De onderzoeksvragen betroffen (Dijkstra en Van Dartel, 2011, p. 17):

1. Wat doet en laat een goede professional in de praktijk bij de aanpak van huiselijk geweld, gezien vanuit het perspectief van diens functie, hoofdtaken en (beroeps) ervaring?
- 2<sup>a</sup> Wat beschouwt een goede professional als de kern van deze aanpak in termen van benodigde (beroeps)houding, vaardigheden en (toepassing van) kennis en hoe is dat in verband te brengen met theoretische inzichten en kennis uit onderzoek?
- 2<sup>b</sup> Welke aspecten van *tacit knowing* brengen de praktijkexperts naar voren en wat blijkt uit de internationale literatuur?
3. Hoe kijken cliënten vanuit hun ervaringen met hulp bij en na geweld naar goede en passende hulp en welke knelpunten ervaren ze?
4. Wat is er nodig aan deskundigheid, ervaring en randvoorwaarden om deze aanpak te kunnen realiseren en duurzaam te maken?

Bij het onderzoek *Verborgene Schatten* gaat het om een exploratief, kwalitatief onderzoek. Naast de literatuurstudie zijn er 25 interviews gehouden met ervaren professionals uit de praktijk, waarbij

voor een dialogische benadering en een helikopterperspectief is gekozen. Er zijn voor dit onderzoek negen interviews geselecteerd op basis van functie, werkervaring en vakkennis van de geïnterviewde professionals en op spreiding van sectoren, waarin de geïnterviewden werkzaam waren. De ervaren professionals werkten in de sectoren onderwijs/praktijkgericht onderzoek (2), vrouwenopvang (3), zorg (3) en politie (1). Er werd ingezoomd op kernkwesties uit het werkveld of de ervaring van de geïnterviewden bij voorkeur aan de hand van de concrete praktijk en de specifieke context. Op basis van de analyses zijn portretten

### WAT IS HUISELIJK GEWELD?

Onder huiselijk geweld verstaan we verschillende vormen van relationeel geweld in huiselijke kring, zoals partnergeweld, kindermishandeling, oudermishandeling. Ouderenmishandeling en eerge relateerd geweld kunnen daaraan raken, maar doen zich ook buiten de huiselijke sfeer voor. Volgens recent onderzoek hebben in Nederland jaarlijks naar schatting tussen de 200 duizend en 230 duizend personen te maken met ernstig of herhaald huiselijk geweld. In meer dan helft van de gevallen gaat het om partner- of ex-partnergeweld. In ruim een kwart van de gevallen zijn kinderen getuige van dit geweld of zijn zij zelf direct slachtoffer van het geweld (Van der Veen en Bogaerts, 2010). Het geweld hangt vaak samen met psychische problemen, opvoedingsproblemen, intergenerationele overdracht van geweld, werkloosheid, armoede, spanningen in de partnerrelatie. Bovendien heeft het geweld impact op meerdere terreinen. Het kan leiden tot een vergroot isolement van het gezin of tot ontwikkelingsproblemen bij kinderen.

geschreven, die zijn aangevuld en ondersteund met vakinhoudelijke bronnen uit de literatuur als toelichting of verdieping.

De onderzoeksliteratuur stond ten dienste van de praktijkverhalen. Daarnaast zijn er drie interviews gehouden met cliënten, waarin aan hen gevraagd is hoe zij aankeken tegen het vroegere geweld, de verkregen en gewenste hulp. De ervaringen van de cliënten vormden als het ware een spiegel: ze laten zien dat er kritische noten zijn te plaatsen bij de aanpak van geweld, maar ook wat volgens de cliënt een professional tot een goede professional maakt. Door het naast elkaar plaatsen van beide perspectieven ontstond een geschakeerd beeld van wat goed en minder goed gaat. Er is internationale literatuur bestudeerd over *tacit knowing* en de betekenis en toepassing daarvan, dat later leidde tot uitvoeriger studie van de bron (zie Dijkstra, 2012a en 2012b). De literatuurstudie en de resultaten van de interviews leverden aandachtspunten en aanbevelingen op over wat nodig is aan deskundigheid en randvoorwaarden om duurzame en passende hulp te bieden bij huiselijk geweld.

### Bottom-up benadering

Het door het lectoraat uitgevoerde onderzoek maakt sinds 2010 onderdeel uit van het Expertisecentrum Veiligheid (EV) van Avans. De afgelopen zes jaar zijn er tal van activiteiten ontplooid om de missie van het lectoraat gestalte te geven. In de eerste termijn van het lectoraat stond de verbinding van onderwijs en praktijkgericht onderzoek met de vrouwenopvang centraal en heette het lectoraat Huiselijk geweld en Vrouwenopvang.

Het onderzoek is gestart in 2008 en in 2011 verscheen een tweede, gewijzigde druk (Dijkstra en Van Dartel). Doel van het onderzoek is het versterken van de praktijk door de ervaringskennis expliciet te maken en te vertalen naar het werkveld en naar het onderwijs. De bottom-up benadering van dit onderzoek sluit aan bij de visie van het lectoraat dat er veel relevante kennis op de werkvloer zelf aanwezig is. In het onderzoek is de praktijkkennis van experts als vertrekpunt gekozen, omdat daar een rijkdom aan kennis aanwezig is die de moeite waard is om te documenteren en over te dragen.

In onderzoek dat vanuit de theorie start komt deze context- en persoonsgebonden kennis meestal slechts beperkt in beeld. De onderzoeksresultaten vinden dan ook moeilijker ingang bij de professionals in de praktijk. Het vertrekt vanuit wat al expliciet is en gaat voorbij aan de waardevolle impliciete kennis die tot stand komt in samenwerking met collega's en cliënten. In deze samenwerking gaat het bijvoorbeeld om het aansluiten bij de behoeften, afstemming en het ontvangen en geven van feedback. Het belang hiervan wordt verwoord door een van de geïnterviewden in het onderzoek:

Soms heb je iets geleerd in een cursus, dat je wilt toepassen in de praktijk en dan blijkt het toch weer heel anders te lopen. Dus ik leer ongelofelijk veel van mijn cliënten omdat die mij kritisch en scherp houden... Dan bespreek ik ook met mijn cliënten: "Als we het nou zo zien en als we het nou zo bespreken, zou het dan wel te doen zijn?" Ik vind therapie ook samenwerking. Het is niet dat ik vertel hoe het moet. (Van Lawick, klinisch psycholoog en psychotherapeut in het Lorentzhuis in Haarlem, in: Dijkstra en Van Dartel, 2011, pp. 69-70).

Door deze praktijkkennis op te diepen en te verbinden met theoretische inzichten en kennis uit onderzoek wil het lectoraat bijdragen aan de aanpak van huiselijk geweld.

Vanaf 2010 heeft het lectoraat haar accent verlegd naar de ketenaanpak met nog meer aandacht voor borging van vakkennis in het onderwijs. Het belang van de kwaliteit van de ketenaanpak werd ook duidelijk uit het onderzoek. Intussen heeft het project een vervolg in het project *Goed werk, complexe zaken*, waarin ingewikkelde casuïstiek van cliënten en het handelen van professionals uit diverse disciplines onder het vergrootglas ligt. Het gaat hier om partnergeweld, ouderschap en contact met de kinderen na geweld, vechtscheiding, chronisch seksueel misbruik, aangifte bij de politie, gedwongen uithuwelijking en schoolverzuim en om de behandeling bij complexe trauma's. Juist de complexiteit is een goede toetssteen voor de kwaliteit van het handelen van professionals. Maar de tegenkant van versnippering en falen komt eveneens scherp aan het licht.

Elke discipline werkt vaak binnen eigen beleidskaders, volgens eigen protocollen en professionals hebben beperkte tijd tot hun beschikking en veelal een hoge caseload. In de ketenaanpak zijn nog veel belemmeringen te bespeuren die kennisontwikkeling van praktijkwerkers bemoeilijken. Een citaat uit een van de interviews van het onderzoek geeft dit duidelijk weer:

...Wat goed is, is dat huiselijk geweld maatschappelijk en politiek erkend wordt.... Maar het maakt ook dat veel partijen zich ermee bezighouden en dat je allemaal kwesties krijgt van taak- en machtverdeling tussen die partijen. En

dat de ruimte voor echt dingen bedenken, pionieren, eruit raakt. De toenemende bureaucratie en inkadering zorgen voor weinig bewegingsruimte, ook voor de professionals die erin werken. Het is allemaal dichtgetimmerd, vastgelegd, beschreven. (Van den Brink, directeur-bestuurder Blijf Groep Amsterdam, in: Dijkstra en Van Dartel, 2011, p. 40)

## Opbrengst onderwijs

Alle interviews zijn op basis van instructie uitgewerkt door derde- en vierdejaarsstudenten. Elk interview is vervolgens door ten minste twee onderzoekers geanalyseerd met de focus op maximaal drie vakinhoudelijke, vaak contextgebonden kwesties, zoals het huisverbod, de ontwikkeling van de vrouwenopvang, outreachend werken en professionalisering. Studenten die interviews hadden uitgewerkt, keerden voor hun afstudeeronderzoek terug naar het lectoraat. Zij waren erg enthousiast en gemotiveerd door de gesprekken waarop ze een reflectie mochten geven. Twee docenten en een student gaven in een leesgroep commentaar op een concept van het rapport. Erkend werd dat het ook in de beroepsopleiding draait om taciete kennis en de transfer daarvan. Het rapport werd verder door de onderzoekers besproken in een groep van drie lectoren en drie docenten. Het bleek dat juist het ontdekken en het expliciteren van deze ervaringskennis een multimethodische aanpak en nog meer raffinement vereiste.

Verder zijn er over het onderzoek op zijn minst vijf gastlessen over goed professioneel handelen gegeven bij minor jeugd (2), tweedejaarsvakken over huiselijk geweld (3) en een afstudeersymposium van studenten die allen onderzoek hadden gedaan naar

huiselijk geweld (1). Daarin werd telkens een oefening gedaan om stil te staan bij wat een goede professional nodig heeft om geweld aan te pakken. Eerst op schrift in vijf steekwoorden op rangorde, daarna werden dan veelvoorkomende eigenschappen groepsgewijs besproken. In totaal is deze oefening door circa 150 studenten uitgevoerd. De top vijf die daaruit naar voren kwam: 1. Inleven en je verplaatsen in slachtoffer en pleger 2. Luisteren 3. Oordeel uitstellen 4. Besluitvaardig zijn 5. Grenzen stellen. De gewijzigde herdruk van het boek werd circa 150 deelnemers aangeboden op een landelijk congres over het huisverbod in 2011. Er werden drie presentaties gehouden over het onderzoek op internationale congressen en het rapport werd gebruikt als kennisbron en leerstof bij de masterclass KOSHI. We verwachten dat het vervolgproject *Goed werk, complexe zaken* ons betrokkenheid van docenten oplevert die de relevantie mee helpen onderbouwen en uitdragen.

Een leergang van negen dagen is in 2012 gegeven onder de noemer Masterclass KOSHI voor een gemengde groep deelnemers uit het werkveld (6) en beroepsopleidingen MWD, SPH en CMD (4) (Dijkstra en Verhoeven, verwacht). Het onderzoek *Verborgene schatten* was een van de verplichte kennisbronnen. KOSHI (letterlijk: samenklank) is een acroniem van vijf benaderingen met onderlinge samenhang, die noodzakelijk zijn voor de aanpak van partnergeweld en kindermishandeling. KOSHI staat voor: Krachtgerichte, Oplossingsgerichte en Systeemgerichte aanpak, met gebruik van Hulpmiddelen, gericht op Implementatie. Deze benaderingen, meestal afzonderlijk behandeld, hangen op een dieper niveau met elkaar samen en grijpen op elkaar in. Die toepassing en samenhang

bij de aanpak van partnergeweld en kindermishandeling is in een mindmap uitgewerkt in de vorm van een bloem. De bloem representeert het proces van ontdekken, ontwikkelen en leren door de professional.

In de kern van de bloem staan de cliënten (het gezin) met hun familiale en sociale netwerk centraal (CS). Daaromheen staan in de bloemblaadjes de benadering van kracht- (K), oplossings- (O) en systeemgericht (S) weergegeven. De stippellijnen geven weer dat samenklank de nodige investering vraagt. Integreerend is een actief en cyclisch proces van je eigen maken van vakmanschap, professionele kennis en ervaring. De professional sluit aan op de ervaringen (E) van de betrokkenen, houdt een scherp oog op hun krachten, op veiligheid en gevaar. De stengel geeft voeding en biedt hulpmiddelen. Op deze wijze wordt de praktijkervaring van professionals en cliënten opgebouwd (zie ook Dijkstra en Van Dartel, 2011). De aarde, waarin de bloem wortelt, biedt draagvlak, borging en is een plaats voor taciete kennis. Zonder voeding (scholing, intervisie, oefening) kan de bloem niet volledig tot bloei komen. In opdracht en op basis van een scenario van het lectoraat droegen we bij aan hulpmiddelen door een film te laten maken van de slotconferentie.

### Vertaling naar praktijk

Zoals aangegeven is *Verborgene schatten* een verkennende studie naar de kennis die praktijkexperts hebben verworven en wat zij belangrijk achten bij de sociale professional op de huidige en toekomstige werkvloer. Kennis en ervaring leiden tot kennisontwikkeling als er ruimte is voor reflectie, dialoog, interactie met betrokkenen. Ontwikkeling van kennis

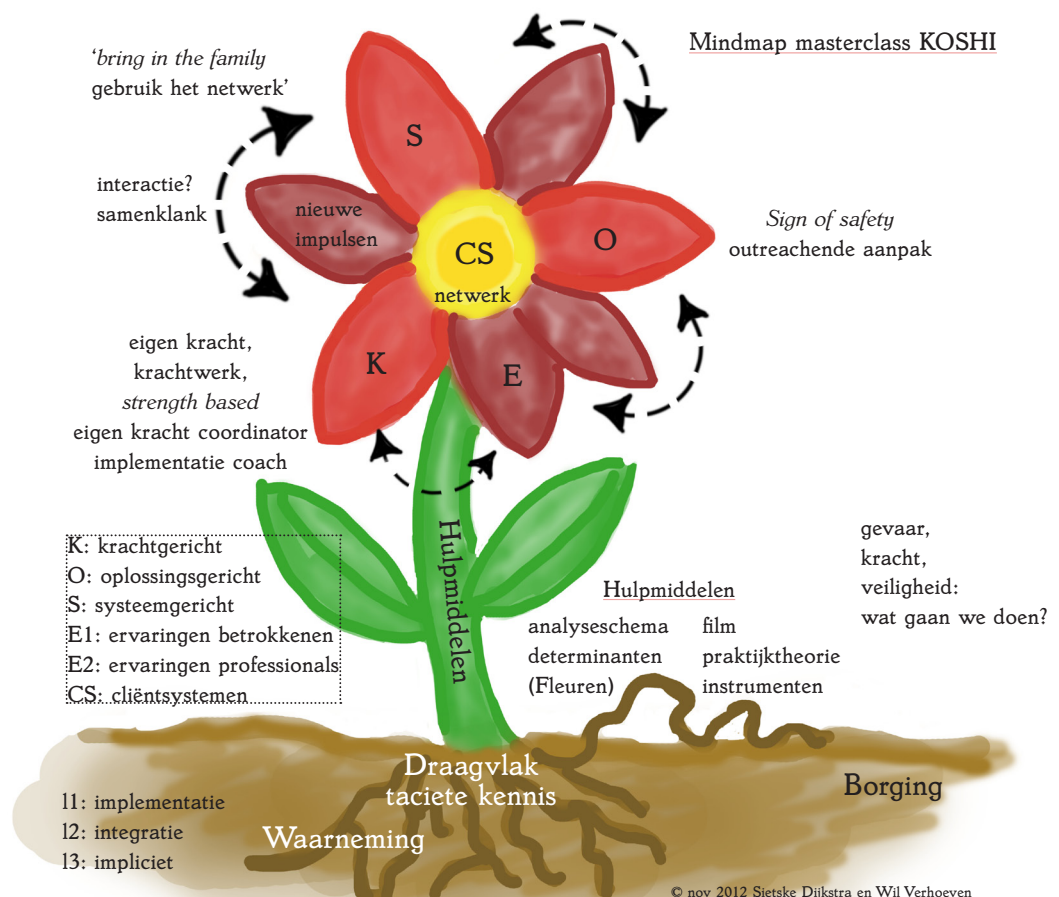
in de praktijk vereist dus dat binnen en tussen organisaties aan een aantal voorwaarden wordt voldaan om goed samen te kunnen werken. De studie naar de kennis van praktijkexperts en de actieve, steeds weer benodigde integratie van de benaderingen in de masterclass KOSHI geven richting aan wat van belang is voor het opleiden van (aankomende) sociale professionals. Een vertaling van deze inzichten naar de beroepsopleidingen is nog een belangrijke uitdaging: hoe kunnen studenten tot vakinhoudelijke en reflectieve practitioner worden opgeleid? Het leerproces van professionals op de werkvloer heeft eveneens visie, sturing en borging nodig, bij de instellingen en de leiding. Helder moet zijn dat ervaring op zichzelf niet louter een schat is; ze kan immers ook leiden tot versterde gewoontes, en contraproductief zijn in de aanpak van geweld of

onvermogen in het omgaan met complexe gevallen. Er zijn steeds nieuwe impulsen nodig om blijvend te leren en tot ontwikkeling en vernieuwing te komen. Kennisontwikkeling vindt plaats in de toepassing zelf en de reflectie daarop. In de beroepspraktijk en de beroepsopleidingen betekent dat het steeds weer toe-eigenen en integreren van grote professionele en persoonlijke waarde is.

### Literatuur

Dijkstra, S. en Verhoeven, W. (verwacht). *KOSHI: Masterclass aanpak huiselijk geweld als leerwerkplaats*. Den Bosch: Avans, EV.

Dijkstra, S. (2012a). *The Power and Fragility of Tacit Knowing in Handling Domestic Violence*, paper presented at



Figuur 1: Koshi mindmap

Conference Polanyi Society, Chicago, June, 9-12.

- Dijkstra, S. (2012b). Handling Domestic Violence. The strength and fragility of tacit knowing. In: Kunneman H. (ed) *Good work and the Ethics of Craftmanship*. Utrecht: University of Humanities, 135-147.
- Dijkstra, S. en N. Van Dartel, (2011). *Verborgen schatten. Wat goede professionals doen en cliënten ervaren bij de aanpak van geweld*. Amsterdam: SWP.
- Dijkstra, S. (2008). *Bring in the family. Huiselijk geweld, vrouwenopvang en (aankomende) professionals nader beschouwd*. Breda: Avans.
- Kwakman, K. (2003). *Anders leren, beter werken...* Lectorale rede. Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.
- Kwakman, K. en Schilder, L. (2005). *Het versterken van professionele identiteit door leren in gemeenschappelijkheid*. *Sociale interventie*, 3, 17-27.
- Laan, G. van, 1995. *Leren van gevallen*. Amsterdam: SWP.
- Polanyi, M. (1966). *The Tacit Dimension*. New foreword by A. Sen, 2009, The University of Chicago Press, Chicago/London.
- Tsui, M. S, en Cheung, F. C. H. (2009). *Social Work Administration Revisited: A re-examination of concepts, context, and content*, *Journal of Social Work*, 9 (2), 148-157.
- Turnell, A. en Edwards, S. (1999). *Signs of Safety; A solution and safety oriented approach to child protection casework*. New York: W.W. Norton.
- 8 Veen, H.C.J. van der, en Bogaerts, S. (2010). *Huiselijk geweld in Nederland. Overkoepelend synthesesrapport van het vangst-hervangst-, slachtoffer- en daderonderzoek 2007-2010*. Den Haag, WODC.